

足寄町ふるさと納税サポート業務仕様書

1 業務名

足寄町ふるさと納税サポート業務(以下「本業務」という。)

2 目的

足寄町(以下「町」という。)が行うふるさと納税業務を委託することにより、業務の効率化及び寄附者に対するサービスの向上を図り、本町の魅力発信と寄附金の増加につなげることを目的とする。

3 業務期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日

※ 契約の期間満了3ヶ月前までに町又は受託者のいずれからも何らの意思表示がないときは、本契約はさらに1年間更新されるものとし、以後も同様とする。但し、受託期間が終了した場合は、後任となる者に寄附管理システムに登録した返礼品情報・寄附者情報を全て引継ぐこととし、受託期間中に発生した寄附については、返礼品発送が完了するまでの対応を該当寄附者に対して責任をもって実施することとする。

また、契約締結日の属する翌年度以降において、当該契約に係る歳出予算の減額又は削除があった場合、町はこの契約を変更または解除することができる。

4 委託料上限額

本業務の委託料は、7,700,000円(税込)を上限とする。

※ 契約は寄附金額に対する単価契約とする。

※ 上記は、年間の寄附金額を1億円と想定した委託契約上限額(寄附額の7.7%税込上限)で、寄附額が想定を上回る場合は補正予算で対応する。

※ 上記は、返礼品関連経費、寄附者対応関連経費を含めた金額とし、見積書(様式9)に記載の上、提出すること。

※ 委託料の他、寄附管理システム利用料やオンラインワンストップ特例申請導入に係り発生する費用については、見積書内【その他】の欄に適宜記載すること。

※ 返礼品の調達費用、返礼品の配送費用、ポータルサイト利用料、クレジット決済手数料等は上記に含めず、町が実費を負担する。

(1) 寄附件数及び寄附金額の実績は次のとおり。

ア 令和4年度寄附金額実績 2,363件 / 55,940,000円

イ 令和5年度寄附金額実績 3,441件 / 79,277,600円

5 業務内容及び留意事項

(1) 寄附者への返礼品の調達、発送及び配送管理

- ア 返礼品提供事業者(以下「事業者」という。)と発送及び在庫に関する調整を行い、返礼品の調達並びに、在庫及び発送管理を行うこと。また、ポータルサイト上で在庫切れが生じないように在庫管理を適切に行うこと。
- イ 返礼品調達価格や商品内容等が変更となる際は、必ず町に報告をすること。
- ウ 受託者は、事業者や配送業者から返礼品代又は返礼品配送料として請求を受けた金額については、内容がわかる資料を添付し、実費額を町に請求をすること。
- エ 事業者への返礼品に係る精算業務について十分な理解が得られる説明を実施することとし、事業者からの要望に対して可能な限り対応すること。対応が難しい場合はその代替案について丁寧に提案すること。

(2) 返礼品の企画提案及び事業者との調整

- ア 町の魅力をより伝えるために、返礼品の企画提案を行うこと。また、新規返礼品の発掘に対しても本町の地場産品をはじめ、サービス提供型等、積極的に各事業者へアプローチをし、新規商品登録へのサポートを行うこと。
- イ 企画提案の際の事業者との調整については、国の基準や事務手続きの情報提供など必要な対応を行うこと。また、経費率の抑制についても配慮すること。
- ウ 企画提案には、国の基準を満たしつつ、本町の寄附の獲得につながるものを提案すること。
- エ ポータルサイト等への登録は、必ず町の承認を得てから行うこと。
- オ 業務期間中において、町及び事業者と調整しふるさと納税寄附額向上のため意見交換や受託者の知識を提供する場を設けること。

(3) ふるさと納税の推進に向けたプロモーションに関する業務

- ア 各種媒体を活用し、ふるさと納税寄附額向上に向けた効果的なプロモーションを企画提案し、町が実施する際には積極的に協力すること。
- イ 本町の魅力を広く発信し、全国的な認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的な PR に努め、より多くの方に訴求すること。リピーターやファンの拡大においても、効果的な手法を提案し、実施すること。
- ウ ポータルサイトが提供する検索連動型広告等、町が実施する広告業務において、最大限効果が発揮されるよう必要な措置を講じること。

(4) 返礼品等のページデザインに関する業務

- ア 返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する写真等を管理すること。
- イ 返礼品の魅力や返礼品提供事業者の想いが寄附者に伝わり、なおかつ転換率の向上につながるよう、コンテンツに対して取材した上で、写真や動画等を効果的に使用しページをデザインすること。
- ウ 返礼品の情報や写真等について、必要に応じて返礼品提供事業者に対して効果的に助言すること。

エ 受託期間中に作成又は使用した各ポータルサイトの返礼品ページ情報については、町から指示が無い限りデータの削除をしない。

(5) 寄附者からの問い合わせ対応

ア 返礼品の内容や発送状況に関する問い合わせに対応すること。

イ 返礼品に関する苦情や事故等に対応すること。

ウ 返礼品の発送遅延又は破損等、発送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者に不都合が生じないような適切な対応をし、その内容について速やかに町に報告すること。

エ 緊急及び重要な問い合わせが発生した場合は、速やかに町に報告し、町と協議した上で対応をすること。

(6) 本町が利用しているポータルサイトの運用及び管理

ア 楽天ふるさと納税、ふるさとチョイス(連携サイト(「auPAY ふるさと納税」「ふるラボ」「JRE モールふるさと納税」「KABU&ふるさと納税」「V ふるさと納税」を含む。)、ふるなび、ANA のふるさと納税、JAL ふるさと納税、マイナビふるさと納税、ふるさと納税百選、まいふる、セゾンふるさと納税のポータルサイト上返礼品の更新、在庫管理等を行うこと。(今後サイトを追加する予定。)

※ ただし、掲載サイトを削減することで寄附額増加につながる提案を受託者が説明できる場合はこの限りではない。

イ 町が使用するポータルサイトにおける返礼品登録ページの更新又は登録作業をすること。ただし、作業の際は、町と作業内容の調整をすること。

ウ ポータルサイトにおける寄附の傾向を把握・分析し、本町返礼品の特徴を捉えて寄附に繋がる取組を実施することで、リピーターの確保及び増加につなげること。

エ 検索エンジンの最適化(SEO)対策に努めること。

オ ポータルサイト上の返礼品ページに寄せられたレビューに対して、内容に応じた適切な対応に努めること。

(7) 利用する寄附者管理システム

寄附に関する情報(寄附者情報、返礼品情報等)の管理には、受託者が使用する寄附管理システムを提案することとし、現在町が使用している管理システム(株式会社エッグ社システム)からの変更によるメリット、デメリットについて企画提案の中で明確に説明し、町及び事業者向けに説明会の実施等運用に支障がないように努めること。また、ポータルサイトと寄附管理システムの連携については、API 連携を主とするが、API 連携が不可の場合は手動での連携や独自の提案を行うこと。

(8) 業務の引継ぎ

本町と契約を締結している受託業者が変更となった場合は、前任の者から引継いだ返礼品情報・寄附者情報を業務開始日までに町と協力の上、受託者が利用する寄附管理システムへ取り込み、寄附受入体制を整えるようにすること。

(9) その他

ア ポータルサイトごとに寄附の状況について分析を行い、今後の見込みや課題について整理・把握し、工夫や改善に努めること。分析状況等については定期的に本町に報告すること。

イ 本町が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

(10) 令和6年度時点の本町返礼品数及び事業者数

ア 返礼品目数 約 200 品(ポータルサイト上に掲載している商品)

イ 事業者数 約 30 者

6 個人情報保護対策

受託者は、本業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取り扱いについて、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざん等の事故がないよう、必要な措置を講じること。

また、本業務の履行により知りえた情報を、町の承認なく本業務の目的以外に使用してはならない。本業務の履行期間が満了した後も同様とする。

7 再委託の禁止

受託者は、本業務を第三者に再委託してはならない。ただし、あらかじめ書面により町の承認を得たときは、本業務の一部を第三者に委託することができる。

8 報告及び委託料の支払について

(1) 町は、必要があると認められるときは、受託者に対して、委託業務内容の履行状況その他必要な事項について、報告を求め検査することができる。

(2) 受託者は毎月の業務に関する実績を報告し検査を受けることとし、検査に合格した後、本町に委託料を翌月までに示すこと。

(3) 本町は毎月の業務完了を確認した後、本町が適正と認めた請求書を受理した日から 30 日以内に委託料を支払うこととする。

9 その他制度改正への対応等

(1) ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトへの掲載内容の変更や事業者への対応など、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。

(2) 経費率 50%の基準を踏まえ、経費抑制の視点をもつこと。

(3) 詳細な業務内容、業務フロー等については、本町と受託候補者において協議の上決定するものとし、密に連携すること。

(4) 仕様書に定めない事項又は疑義が生じた場合については、その都度協議の上決定するものとする。